

SPECIAL:
ZELFKRITIEK
DIE WERKT:
CAW TOETST ZICHZELF

ARMOEDEBESTRIJDING
BEGINT
BIJ LUISTEREN

SCHEIDEN
ZONDER STRIJD





In gesprek: Zorg begint bij een inclusieve werkvloer

Regenboogvlaggen, weerstand en werkvloerbeleid: wat als inclusie geen evidentie meer is? Melanie Verbeke over blinde vlekken, strijdvaardigheid en structurele verandering bij het CAW.



Samen werkt: Armoedebestrijding begint bij luisteren

BudgetInZicht zet in op laagdrempelige tools en ervaringskennis als hefboom tegen armoede. De basis hiervoor? Luisteren naar wie het écht meemaakt.

Colofon

Magis is het externe infomagazine van CAW Oost-Vlaanderen. Het blad verschijnt driemaandelijks. Jaargang 12, nummer 3.

Redactie: Geert Hillaert – Alain Slock
Peter Vercauteren - Noël Callebaut
Christine Bonheure (Magelaan)
Marco Baeten

Lay-out: One Advertising – www.one-advertising.be
Foto's: istock en getuigenissen

Informatie in verband met abonnementen:
communicatie@cawoostvlaanderen.be

V.U. Geert Hillaert, CAW Oost-Vlaanderen vzw,
Visserij 153, 9000 Gent
Ondernemingsnummer 0508 774 601 - RPR Gent



Editoriaal

Wat als welzijn geen doel is, maar een werkwoord? Een voortdurende beweging. Een zoeken, aftasten, verbinden. Niet vanuit de illusie dat we alles kunnen oplossen, maar met de overtuiging dat niemand het alleen moet doen. In deze editie van ons infozine, tonen we hoe dat er in de praktijk uitziet. Hoe we, samen met cliënten, partners en collega's, werk maken van welzijn dat wérkt. Niet in de marge, maar in de kern van onze organisatie.

Zo bouwen we aan een inclusief



Nieuws: Nieuw CAW-onderzoek toont verborgen kwetsbaarheid

Niet de labels, maar de leefomstandigheden staan centraal. Een nieuwe kijk op welzijn brengt nuance in cijfers en keuzes.

personeelsbeleid waarin elke collega – ongeacht gender, identiteit of achtergrond – zichzelf mag zijn én zich erkend voelt. Niet als extraatje, maar als fundament. Verder duiken we ook in de praktijk van budgetbegeleiding. Een verhaal dat verder reikt dan geld en facturen, en draait om samenwerking en dan vooral luisteren naar iedereen die erbij betrokken is – van cliënten als ervaringsdeskundigen tot lokale actoren, bouwt iedereen mee aan financiële zelfredzaamheid.

In tijden waarin gezinnen soms barsten onder druk, kijken we naar ons aanbod bij conflictueuze scheidingen. Hoe dit groeide, zich verfijnde en zich

blijft aanpassen aan wat partners én hun kinderen nodig hebben. Geen one-size-fits-all, maar maatwerk in beweging.

En omdat we nooit klaar zijn om het nóg beter te doen, organiseerden we in mei een brede zelfevaluatiecampagne. We vroegen medewerkers, vrijwilligers, partners én cliënten: hoe doen we het? Waar mogen we trots op zijn en waar schuren we nog? Immers, kwaliteit ontstaat niet uit zeker weten, maar uit durven vragen.

Hoe belangrijk onderzoek voor ons is, bewijst ook ons nieuw onderzoek naar verborgen kwetsbaarheid. Niet

louter een kwestie van na te gaan wie onder de radar blijft, maar wél kijken naar situaties waarin mensen kwetsbaar worden.

Welzijn (of wel-zijn) als werkwoord, je leest er een heleboel over in dit nummer. En welzijn als samen-woord. Om samen antwoorden te vinden op maatschappelijke uitdagingen.

Veel leesplezier!

Geert Hillaert
Algemeen directeur
CAW Oost-Vlaanderen
geerthillaert@cawoostvlaanderen.be

VERDER IN DIT NUMMER:

9

Achter de schermen

Scheiden zonder strijd:

CAW helpt ouders, kinderen én professionals

10

SPECIAL: Zelfkritiek die werkt:

CAW toetst zichzelf en groeit

Waarom kwetsbaarheid tonen net onze kracht is

14

Project in de kijker

Warmte geven is hoop geven

15

Column: Opgeklopt

Jongleren op de rand van jezelf

16

Cliënt vertelt

“Het CAW heeft me écht rechtgehouden”

Zorg begint bij een inclusieve werkvloer

Melanie Verbeke is brugfiguur tussen het Transgender Infopunt en CAW Oost-Vlaanderen, dat intussen is uitgegroeid tot een referentiepunt voor LGBTQIA+-thema's in de sector. Ze vertelt hoe het CAW inzet op gendersensitieve hulpverlening én op een inclusief personeelsbeleid. Taalgebruik, opleiding en structurele verankering zijn daarbij cruciaal, want een veilige werkvloer is de basis voor zorg op maat van iedereen — zeker in een tijd van maatschappelijke tegenwind.

“Als brugfiguur tussen het Transgender Infopunt en het CAW ben ik nu zes jaar bezig. Mijn taak is deze expertise uit te dragen naar alle CAW in Vlaanderen en Brussel. CAW Oost-Vlaanderen is het referentie-CAW voor het transgenderthema en bij uitbreiding LGBTQIA+.

Gedurende de eerste vijf jaar hebben we ons vooral gericht op een transgendersensitief onthaal zodat iedereen zich welkom voelt in het CAW. Het zesde jaar hebben we beslist om ons ook te focussen op een LGBTQIA+ personeelsbeleid, want datgene wat we naar onze cliënten willen uitstralen moeten we natuurlijk ook zelf waarmaken.”

Hoe pak je dit aan?

“In 2024 hebben we een bevraging uitgevoerd bij de medewerkers om na te gaan of zij CAW Oost-Vlaanderen LGBTQIA+ vriendelijk vinden. Bijvoorbeeld: ‘Durf je in het CAW open te zijn over jouw genderidentiteit en jouw seksuele oriëntatie?’ Zo ja, met wie: collega's, directie enz.

De bevraging werd goed ingevuld door mensen uit verschillende teams, alsook door medewerkers die tot

de doelgroep behoren. Op de vraag 'hoe LGBTQIA+ vriendelijk vind je het CAW?' was de score 3,7 op 5, dus dat is niet slecht. We maakten een berekening van enkel de mensen die tot de doelgroep behoren, en daar kwam precies dezelfde score uit, dus dat was een geruststelling. In het algemeen kan je stellen dat er bij ons CAW aandacht is voor het thema, en dat de collega's er zich goed voelen. Al zijn er ook nog blinde vlekken waarop we beter zouden kunnen scoren."

Wat voor blinde vlekken zijn dat dan?

"Wij hangen jaarlijks de Progress Pride-regenboogvlag uit rond belangrijke dagen zoals de Transgender Dag van de Zichtbaarheid of de International Day Against Homophobia. Deze vlag is eerder al gestolen geweest, en cliënten hebben er ons al op aangesproken met opmerkingen als: 'waarom hangen jullie deze vlag op? Dit is gevaarlijk.' Sommige mensen reageren zo omdat LGBTQIA+ binnen hun cultuur of religie niet geaccepteerd wordt. Dus spraken we af dat we die vlag niet uithangen zonder toelichting te geven. We hebben een affiche ontwikkeld waarop staat wat die vlag betekent, waarom we ze uithangen, en dat iedereen bij ons welkom is, ongeacht seksuele oriëntatie, genderexpressie, religie, etniciteit ... Het CAW is er voor iedereen, en zelfs als je sommige dingen niet goed begrijpt, laat ons elkaar respecteren. Op korte termijn willen we er ook voor zorgen dat onze taal genderinclusief is, en dat begint al bij een vacature. Bijvoorbeeld 'boekhoudkundige' vermelden in plaats van 'boekhouder/boekhoudster'. Elke vacature die buitengaats, wordt hierop gescreend. Ook het arbeidsreglement wordt gescreend, en we voorzien in aandacht voor het thema in het introductiegesprek met nieuwe medewerkers.

Op de lange termijn willen we meer vorming geven rond genderinclusieve taal. We beginnen met het opleiden van de medewerkers die het eerste aanspreekpunt zijn voor LGBTQIA+ collega's die op het werk problemen ervaren rond dit thema, zoals de vertrouwenspersonen. Ook de preventieadviseurs en dienst HR willen we hierin meenemen. Ik wil hierbij benadrukken dat ik het belangrijk vind dat er een diversiteitsbeleid in de brede zin van het woord is. We moeten het kruispuntdenken meenemen: mensen kunnen op een kruispunt van verschillende kwetsbaarheden tegelijk zitten. Zoals een trans persoon met een migratieachtergrond die zich als homo identificeert. Het is belangrijk dat we rekening



houden met het gegeven dat deze persoon op meerdere vlakken discriminatie kan ervaren."

Is het maatschappelijke begrip niet wat verminderd ten opzichte van een paar jaar geleden?

"De laatste jaren is er zodanig veel aandacht naar het thema gegaan dat het aanzien wordt als 'woke', en daar komt nu een tegenreactie op. We zien in de maatschappij een anti-genderbeweging. Die beweging stelt de rechten die we verworven hebben terug in vraag, of wil ze zelfs terugschroeven. Door de vele aandacht gaan mensen in weerstand. Bijvoorbeeld, Petra De Sutter is in aanloop naar de recente verkiezingen open en bloot aangevallen op haar genderidentiteit. In Amerika heb je Trump die de rechten van trans personen terugschroeft. Het is een verontrustende trend. In de laatste meting zagen we dat de houding van jongeren tegen LGBTQIA+ weer achteruitging: 1 op de 5 jongeren vindt dat agressie tegen homo's aanvaardbaar is. Of recent de houding van Hongarije tegen de Gay Pride, al was het wel deugddoend om te merken dat er ondanks het verbod nog nooit zoveel mensen deelgenomen hebben.

Het is meer dan ooit nodig om te waken dat de rechten die we verworven hebben ook behouden blijven."

Armoedebestrijding begint bij luisteren

Hoe maak je financiële zorgen bespreekbaar, nog voor ze uitmonden in schulden? En hoe zet je samenwerking en ervaringskennis in als hefboom voor een armoede-sensitief beleid? In Oost-Vlaanderen bundelen het CAW, de 55 OCMW's en de verenigingen waar armen het woord nemen de krachten onder de noemer BudgetInZicht (BIZ). Veerle Van Mossevelde licht toe hoe BIZ laagdrempelige methodieken ontwikkelt om mensen sterker te maken in hun financiële zelfredzaamheid.

“BIZ zet in op preventie van schulden en het ondersteunen van de hulpverleners die aan budget- en schuldhulpverlening doen. Daarnaast hebben we er nu een derde doelstelling bij: netwerken en signaleren. BIZ zet in op allerlei preventieve acties naar doelgroepen als jongeren, OCMW-cliënteel, gedetineerden, intermediairen, brede bevolking, leerkrachten ... Om de krachten te bundelen werken wij ook samen met de andere BIZ-regio's in Vlaanderen. We merken dat zo'n samenwerkingen ons veel slagkrachtiger maken. Vele activiteiten zoals een

trefdag rond collectieve schuldenregeling, bewindvoering of armoede zijn het resultaat van een samenwerking tussen verschillende BIZ-regio's. Op dit moment loopt er een pilootproject rond stress-sensitieve hulpverlening. Langdurige financiële zorgen brengt heel wat stress met zich mee. De bedoeling is dat 7 organisaties (5 OCMW's en 2 CAW's uit Vlaanderen) stress-sensitief gaan werken in de budget- en schuldhulpverlening. De hulpverleners van de pilootprojecten krijgen hiervoor onder meer een basis- of coachingsopleiding rond stress-sensitieve gespreksvoering.”

Met wie werk je het vaakst samen?

“Vooral met OCMW's. Via die weg horen we signalen over bijvoorbeeld wachtlijsten of problemen met de collectieve schuldenregeling of over een toename van het aantal schuld dossiers met ernstige verslavingsproblematiek. We proberen deze signalen op te nemen en om te zetten in concrete acties. Daarnaast organiseren we ook trefdagen rond het thema collectieve schuldenregeling samen met de Voorzitter van de Arbeidsrechtbank, de verenigingen waar armen het woord nemen, hulpver-



leners en advocaten-schuldbemiddelaars. We doen hetzelfde rond voorlopige bewindvoering. Dit alles met het doel de afstand tussen de diverse actoren te verkleinen.”

Hoe zorg je ervoor dat de cliënten ook een inbreng hebben bij het opmaken van het programma?

“Laatst gaven we een vorming aan de comitéleden van het OCMW Denderleeuw over de diepte van armoede. We namen onze ervaringsdeskundige Cassy mee. Je kan het zelf nog zo goed uitleggen, wij kunnen nooit overbrengen wat iemand die zelf armoede heeft meegemaakt kan vertellen, zoals Cassy. Interessante en onderbouwde theorieën over armoede omvatten nooit de kern van de diepte van armoede. We mogen niet vergeten dat het effectief bestrijden van armoede begint bij ervaringskennis.

En nu? Naar een sterk, solidair netwerk

Drie werfprojecten vormen nu het vervolgtraject: de basisprincipes verfijnen en juridisch nog sterker onderbouwen, nadenken over hoe we ons regionaal beter kunnen organiseren om sneller te schakelen bij nieuwe spanningen of conflicten en expertisebevordering van middenveldorganisaties in relatie tot lokale besturen. “We willen een netwerk uitbouwen dat snel kan reageren én structureel samenwerkt”, besluit Geertje. “Zodat we als middenveld niet tegenover elkaar, maar naast elkaar staan.”

Tijdens een vorming zag Cassy dat het referentiekader ontbrak in ons verhaal. Iedereen bekijkt alles vanuit zijn eigen bril. Dit is een mooi voorbeeld van wat het ‘Link Effect’ is: wederzijds begrip, inzicht, kennis en samenwerking tussen mensen in armoede en de samenleving. Dit bereik je door de inzet van ervaringsdeskundigheid als methodiek in armoedebestrijding.

Ook tijdens onze vormingen leren wij veel bij over de leefwereld van cliënten, vooral wanneer we budgetpraatcafés of budgetgroepen begeleiden. Ik herhaal steeds in de groepen waar ik kom: ik leer van jullie, en jullie leren van mij.”

Hoe komen al die diverse groepen bij jullie terecht?

“Wij hebben geïnvesteerd in een mooie website waarop je materialen kan bestellen of downloaden, en ook een aanvraag doen voor bijvoorbeeld een budgetpraatcafé. Vooral budgetpraatcafés worden veel aangevraagd omdat die methodiek heel laagdrempelig is. In 2024 organiseerden we 88 praatcafés. Tijdens een budgetpraatcafé nemen we het taboe weg over financiën: de deelnemers kunnen er rustig over praten, en als er bepaalde vragen komen, gaan we hier dieper op in.”

Zijn er plannen voor nieuwe vormingen of suggesties vanuit de doelgroepen?

“Een concreet voorbeeld is de gezinstoolbox rond energie. Via deze methodiek kunnen ouders het gesprek aangaan met hun kinderen over energiebesparing in huis. Bekende thema’s zoals het licht uitdoen of niet te lang douchen komen aan bod – zaken die gekend zijn, maar moeilijk in de praktijk worden gebracht. Een ander nieuw idee is om van het webinar over financiële opvoeding een podcastreeks of een e-learningmodule te maken.

De boodschap is altijd en overal dezelfde: pak je schulden of geldzorgen aan. Hoe sneller je hulp zoekt, hoe vlotter je problemen kan oplossen!”

Je vindt het aanbod en de vormingen van BIZ op www.bizoostvlaanderen.be

Nieuw CAW-onderzoek toont verborgen kwetsbaarheid

Wat bedoelen we met 'kwetsbare mensen'? Die vraag stelde Anja Van Impe, beleidsstafmedewerker diversiteit en toegankelijkheid, zich vijf jaar geleden. Haar antwoord: we moeten minder denken in labels en meer kijken naar de situaties waarin mensen kwetsbaar worden. Met de Welzijnsmonitor ontwikkelde ze een instrument om dat concreet te maken.

De monitor brengt acht levensdomeinen in beeld – lichamelijk en materieel welzijn, psychisch welbevinden, interpersoonlijke relaties, persoonlijke ontwikkeling, sociale inclusie, zelfbepaling en rechten. Elk domein combineert objectieve gegevens als inkomen met subjectieve ervaringen als: 'Voel ik me veilig in mijn buurt?' Belangrijk want niet alleen wat iemand heeft, maar ook hoe iemand dat beleeft, telt mee.

"Kwetsbaarheid is geen vast gegeven, maar ontstaat in bepaalde situaties," vertelt Anja. "Omdat problemen vaak samenkomen, is ook de aanpak complex. Als we onze krachten bundelen met iemand die het overzicht bewaart en de regie opneemt, kunnen we samen het verschil maken."

Kompas voor beleid en praktijk

De Welzijnsmonitor telt 40 indicatoren, zorgvuldig gekozen uit duizenden. Ze bieden een blik op het verleden én op mogelijke toekomstscenario's. Gemeenten kunnen hun situatie vergelijken met gelijkaardige regio's en de inzichten gebruiken bij beleidskeuzes rond bijvoorbeeld wonen, mobiliteit of buurtwerking.

"We willen dit instrument verfijnen en breder inzetten, samen met andere welzijns- en zorgactoren," zegt Anja.

"Maar dat lukt alleen als we samenwerken met organisaties die cijfers verzamelen en verwerken. Vandaag gebruiken verschillende databanken andere berekeningswijzen en formules en niet alle data zijn vrij toegankelijk. Dat maakt vergelijken moeilijk." CAW test het instrument nu uit en gaat actief in gesprek met partners.

Nieuwe doelgroepen in beeld

Dankzij deze aanpak worden mensen zichtbaar die nu vaak onder de radar blijven. Het model vertrekt niet vanuit vooraf vastgelegde doelgroepen, maar vanuit de realiteit waarin mensen leven. Het brengt in kaart wanneer en waarom mensen risico lopen op uitsluiting. De monitor toont niet alleen waar het slecht gaat, maar ook waar kracht zit, zoals een sterk sociaal netwerk. Extra inzetten op die kracht kan de hefboom zijn om kwetsbaarheid te doorbreken.



Anja Van Impe

Scheiden zonder strijd: CAW helpt ouders, kinderen én professionals

Elk jaar kloppen duizenden gezinnen met relatiebreuken aan bij het CAW. Dankzij een doordacht continuüm krijgen ouders, kinderen én hulpverleners de juiste steun. Het aanbod gaat van preventie tot curatie, van eerste vraag tot gespecialiseerde begeleiding bij relatie- en gezinsproblemen, scheidings- en ouderschapsbegeleiding en bemiddeling. Volgens Marijke De Bruyn, themaverantwoordelijke conflictueuze scheidingen, gebeurt dit alles snel én op maat.

Onthaal als eerste luisterend oor

Bij het onthaal verkennen medewerkers samen met de cliënt de hulpvraag en mogelijke stappen. Daarna volgt, waar nodig, een warme doorverwijzing binnen of buiten het CAW.

Cursus 'Veerkrachtig ouderschap na scheiding'

Hoe sneller mensen zich bewust zijn van de effecten van een scheiding, hoe meer beslagen ze op het ijs komen. En dat is precies de bedoeling van deze cursus. In vier groepssessies ontdekken ouders hoe ze hun beide petten – die van soms boze ex-partner én van ouder – gescheiden kunnen dragen, zodat de kinderen de spanning niet voelen. Het gaat niet om therapie, wel om psycho-educatie.

Vlot van huis naar huis

Ook kinderen krijgen hun plek. In dit traject leren 9- tot 13-jarigen hun gevoelens benoemen en hulpbronnen zoeken. Op het einde overhandigen ze hun zelf opgestelde oorkonde aan beide ouders, met enkele na te leven regels. Een krachtig signaal dat hun stem telt.

Bezoekruimtes voor veilig contact

Bij contactbreuk bieden bezoekruimtes een neutrale plek waar kind en ouder opnieuw contact kunnen opbouwen. Zowel het kind als de volwassenen worden begeleid om samen te werken aan de oorzaken. "Ook in moeilijke situaties heeft elk kind het recht op het leren kennen van beide ouders," benadrukt Marijke.

Tools voor professionals

Misverstanden over co-ouderschap en juridische procedures woekeren nog altijd. Daarom ontwikkelt het CAW materialen, studiedagen en opleidingen die hulpverleners een systemische blik en correcte juridische info meegeven. Zo spreken partners, scholen en welzijnsdiensten dezelfde taal wanneer het erop aankomt.

3 snelle weetjes

- 1. 11 % van de scheidingen escaleert ernstig, 89 % vindt na enkele jaren rust.**
- 2. Met 65 ouders per jaar draait de cursus 'Veerkrachtig ouderschap' op volle toeren.**
- 3. CAW Oost-Vlaanderen beantwoordde in 2024 maar liefst 4.000 vragen gerelateerd rond relaties en scheiding.**

Zelfkritiek die werkt: CAW toetst zichzelf en groeit

Brigitte Laceur, kwaliteitscoördinator bij het CAW, leidt die oefening in goede banen. “Luisteren naar feedback of verbeteringsuggesties is soms spannend, maar levert altijd iets op. Zeker als je verder kijkt dan de cijfers alleen, en oog hebt voor de verhalen erachter.”

“Een kwaliteitscultuur groeit door gedeeld eigenaarschap”

Wat houdt jouw rol als kwaliteitscoördinator precies in?

Brigitte Laceur: “Ik zorg ervoor dat er op een structurele en systematische manier gewerkt wordt aan de kwaliteit van de hulpverlening. Zo zorgen we ervoor dat cliënten overal dezelfde garanties krijgen op het vlak van kwaliteit van de dienstverlening. Ik werk over de afdelingen heen om onze hulpverlening continu te verbeteren. Dat betekent: kwaliteit verankeren in het beleid, het aanbod, de samenwerking met externe partners, maar ook in de dagelijkse werking van elk team. Het gaat niet alleen om procedures, maar vooral om mensen. Iedereen draagt bij aan die kwaliteitscultuur: personeelsleden, cliënten, vrijwilligers... Dat gedeelde eigenaarschap maakt het krachtig.”

Waarom organiseert het CAW een zelfevaluatie?

“Kwaliteit is geen eindpunt maar een voortdurend proces. Om te weten of we op de juiste koers zitten, evalueren we om de vier jaar onze werking via een vast instrument: een vragenlijst die in de hele sector wordt gebruikt. Zo kunnen we trends herkennen, vergelijken en bijsturen. We nemen daar ruimschoots de tijd voor, met ruimte voor dialoog en verdieping.”

Wie wordt bevraagd?

“We werken heel breed: cliënten, hulpverleners, vrijwilligers, verantwoordelijken en externe partners zoals OCMW's, geestelijke gezondheidszorg of jeugdvoorzieningen. Die diversiteit aan stemmen is waardevol. Cliënten konden zowel online als op papier deelnemen. In totaal beoordelen zij 23 stellingen over thema's als bereikbaarheid, inspraak, vertrouwen en opvolging en gaven aan wat zij het belangrijkste vonden.”

“We scoren sterk, maar er is altijd ruimte om te leren”

Wat valt op in de resultaten van dit jaar?

“We mogen best trots zijn. Zo'n 92 procent van de cliënten vindt dat de hulpverleners hun werk goed doen. De uitleg die ze krijgen is helder, afspraken worden nagekomen en ze voelen zich serieus genomen. Ook de vertrouwensband scoort hoog, en dat is voor ons essentieel.”

“Het onderzoek legt echter ook gevoeligheden bloot. Nog niet iedereen weet waar hij met klachten terecht kan. En sommige cliënten ervaren de hulpverlening als ingrijpend of confronterend. Dat zijn belangrijke signalen waar we dieper op willen ingaan.”

*“De hulp was waardevol,
maar ik vond het moeilijk om te weten
bij wie ik terecht kon met een opmerking.”
cliënt*

Hoe verhouden de nieuwe resultaten zich tot vorige edities?

“Het gemiddelde cliëntcijfer steeg lichtjes van 4,17 naar 4,19 op 5. Op zich geen spectaculaire sprong, maar wel een bevestiging dat we in de juiste richting bewegen. Vooral op het vlak van gezamenlijke doelbepaling met cliënten en het beter communiceren over de doelstellingen zien we vooruitgang. Daar hebben we bewust op ingezet en dat werpt nu zijn vruchten af. We hebben in alle opvangcentra een tussentijdse evaluatie op 3, 6 en 9 maanden ingebouwd, en ook dat is een positieve stap voorwaarts.”

Wat gebeurt er met de cijfers?

“We blijven niet hangen in statistieken. De cijfers zijn een startpunt. Ze roepen vragen op: hoe komt het dat sommige cliënten de drempel nog altijd als hoog ervaren? Waarom ervaren sommigen de hulp als te zwaar? Dat soort vragen nemen we mee naar de dialoogtafels in de zomer.”

“Cliënten zijn geen cijfers – hun verhaal maakt het verschil”

Wat zijn die dialoogtafels precies?

“Dialoogtafels zijn kleine, veilige gespreksgroepen waar cliënten hun ervaring kunnen delen met elkaar én met de kwaliteitscoördinator. In 2021 gingen 69 mensen dat gesprek aan, dit jaar meldden zich al 25 cliënten spontaan aan. Ze waarderen het enorm dat er naar hen geluisterd wordt. En wij leren elke keer bij.”

Kun je een voorbeeld geven van wat zo'n dialoog oplevert?

“In een vorige ronde kwam sterk naar voren dat mensen het spijtig vonden dat ze na het eerste gesprek opnieuw lang moesten wachten voor verdere begeleiding. Die feedback leidde tot een herschikking van onze interne werkprocessen: waar mogelijk starten we nu sneller met telefonische hulp of praktische ondersteuning.”



Brigitte Lacey

Betrek je medewerkers bij het verwerken van die feedback?

“Zeker en vast. We bespreken de resultaten met de teams, niet alleen met leidinggevenden. Veel collega's herkennen de signalen uit hun dagelijks werk. Anderen worden net verrast en zien zo alles met een andere bril. Het zorgt voor zelfreflectie en soms ook voor hernieuwd enthousiasme.”

En de vrijwilligers?

“Het is belangrijk dat ook zij zich gehoord voelen, want ze zijn en blijven een onmisbare schakel. Zij nodigen de cliënten uit om de vragenlijsten in te vullen en nemen deel aan een terugkoppelmoment. We merkten dat ze vooral de nood voelen aan duidelijke communicatie en erkenning voor hun inzet. Daar willen we nog meer op inzetten.”

Welke rol spelen partnerorganisaties in deze oefening?

“Onze partners kijken vaak met een andere blik naar ons werk, maar zijn ook afhankelijk van onze werking. Hun feedback gaat over samenwerking, bereikbaarheid, doorverwijzing, wachttijden... Die input is onmisbaar.”

We willen dat partners ons als betrouwbaar én aanspreekbaar ervaren. Dat versterken we nu al met gezamenlijke overlegmomenten met de cliënt, hulpverlener en andere dienst.”

“Kwetsbaarheid tonen is net onze kracht”

Wat maakt van zo’n zelfevaluatie meer dan een verplicht nummertje?

“De overheid verplicht ons om aan zelfevaluatie te doen en te focussen op de kwaliteit van hulpverlening en hulpverleners. Maar er is een oprechte wil om ook echt iets te doen met de resultaten. We nemen de feedback mee naar onze beleidsdag in oktober. Daar bepalen we samen de prioriteiten voor de komende jaren. Die doelstellingen vertalen we dan in concrete actieplannen. Zo blijft kwaliteit geen abstract begrip, maar iets wat je elke dag opnieuw vormgeeft.”

Wat hoop je dat mensen onthouden van dit traject?

Door in gesprek te gaan over wat beter kan, groeien we als hulpverlener én als organisatie. We tonen cliënten dat ook wij willen bijleren. Dat maakt de relatie gelijkwaardiger. En uiteindelijk leidt dat tot betere, warmere hulpverlening.”

Kwaliteit als werkwoord

“Zelfevaluatie is geen kritiek, maar een kans. Een kans om als organisatie te groeien. Het CAW kiest voor een open houding: luisteren, leren om te blijven stilstaan bij het eigen handelen en onszelf als organisatie in vraag te stellen, na te denken, te kijken wat goed loopt, te verbeteren waar nodig. Dat maakt van deze zelfevaluatie geen checklist, maar een levend document. Aan de hand van de cijfers heb je een concreet iets om vast te pakken.”

“Achter elk cijfer zit een cliënt. Een verhaal. Zoals dat van de jongvolwassene die dankzij het CAW haar weg vond in het leven. Of van de alleenstaande moeder die er voor

het eerst over durfde te praten. Of van de persoon die door de hulpverlening veel heeft geleerd over zichzelf, anderen en het leven.”

Feiten & cijfers uit de zelfevaluatie

CIJFER	BETEKENIS
5 – 31 mei 2025	Periode van de zelfevaluatie
23 stellingen	Thema’s zoals vertrouwelijkheid, bereikbaarheid, inspraak
4,19 / 5	Gemiddelde cliëntscore (2025)
93,1 %	Vindt uitleg van hulpverleners ‘begrijpelijk’
91,7 %	Vindt dat hulpverleners ‘hun werk goed doen’
60,3 %	Weet waar terecht te kunnen met een klacht
41,5 %	Vindt dat hulp niet te zwaar ingreep
69	Cliënten aan dialogotafels in 2021
25	Cliënten die zich al opgaven voor de nieuwe tafels

Bron: zelfevaluatie CAW 2025

Het hart van ons CAW

Je merkt het: achter de schermen van ons CAW draait een sterk team op volle toeren zodat onze organisatie kwalitatieve diensten biedt. Professionals op het vlak van HR, Financiën, Patrimonium en ICT zorgen er dan weer voor dat alles op wieltjes loopt.

In deze podcastreeks krijg je een unieke blik op hun werk en ontdek je hoe zij onze organisatie mee laten groeien en bloeien.

Omdat podcasts beluisteren niet voor iedereen vanzelfsprekend is, vind je via dezelfde QR-code ook een uitgeschreven versie van alle afleveringen.

Toegankelijkheid staat centraal bij CAW Oost-Vlaanderen, en zo zorgen we ervoor dat iedereen onze collega's kan horen – of dat nu met de oren of met de ogen is.

Luister via deze QR Code



Podcastreeks

*Het hart van
ons CAW*



Het belang van CAW Oost-Vlaanderen in onze samenleving

In een wereld waar sociale uitdagingen en besparingen elkaar steeds vaker kruisen, is CAW Oost-Vlaanderen een onmisbare schakel voor wie het moeilijk heeft. Als huis van vertrouwen biedt CAW een luisterend oor, professionele begeleiding en concrete hulp aan mensen in kwetsbare situaties, met essentiële diensten die variëren van algemene preventie en onthaal tot begeleiding. Iedereen verdient immers een plek waar je welkom bent, ongeacht je verhaal.

CAW Oost-Vlaanderen staat stevig verankerd in de samenleving dankzij een aanpak die inzet op verbinding én vernieuwing. In nauwe samenwerking met lokale besturen, andere welzijnsorganisaties en betrokken vrijwilligers speelt CAW flexibel in op wat mensen vandaag nodig hebben. Die samenwerking maakt het mogelijk om samen antwoorden te vinden op steeds complexere maatschappelijke uitdagingen.

Wat CAW doet, draait in de kern om mensen. Om individuen en gezinnen die tijdelijk extra steun nodig hebben. Door hen te voorzien van een veilige omgeving, psychosociale begeleiding en praktische ondersteuning, helpen we mee te bouwen aan hun levenskwaliteit, veerkracht en welzijn.

In een tijd waar sociale ongelijkheid groeit en economische besparingen domineren, is de rol van CAW Oost-

Vlaanderen belangrijker dan ooit. Een efficiënte samenleving hoeft niet kil te zijn – integendeel: net door te investeren in zorgzame organisaties als het CAW, bouwen we samen aan een warmere en inclusievere toekomst.



CAW maakt elke dag het verschil. Met deskundigheid. Met een warm hart. Met de overtuiging dat iedereen telt.

Wil jij mee het verschil maken?

Steun CAW Oost-Vlaanderen vandaag.

Élke gift helpt – en vanaf € 40 krijg je een fiscaal attest. Goed voor een belastingvermindering van 45%. Een donatie van € 100 kost je dus eigenlijk maar € 55.

Geef warmte. Geef hoop. Word donateur.

Je giften, legaten en schenkingen zijn steeds welkom op BE25 0689 0002 0082.

Wat is CAW Oost-Vlaanderen?

Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) Oost-Vlaanderen is een pluralistische organisatie die deskundige hulpverlening biedt aan iedereen met vragen of problemen in verband met welzijn.

CAW Oost-Vlaanderen **informeert, begeleidt en biedt onderdak** indien dat nodig is. Onze **doelgroepen** zijn mensen in kwetsbare situaties zoals daklozen, slachtoffers van geweld, jongeren, (ex-)gedetineerden, vluchtelingen, gebroken gezinnen enz. Onze hulpverlening is professioneel, vertrouwelijk en discreet.

Onze organisatie telt ongeveer 670 medewerkers en jaarlijks kloppen zo'n 25.000 mensen met een hulpvraag aan bij CAW Oost-Vlaanderen.

Volg CAW Oost-Vlaanderen via www.caw.be en www.facebook.com/cawoostvlaanderen. Contact opnemen kan onder meer telefonisch via 09 265 89 20.

Voor extra projecten en initiatieven zijn **giften, legaten en schenkingen** steeds welkom op BE25 0689 0002 0082 – BIC GKCCBEBB. Voor bijdrages vanaf 40 euro krijgt u van ons een fiscaal attest, goed voor een belastingvermindering van 45 %. Een gift van 100 euro kost u dus eigenlijk maar 55 euro.

DIRECTIE



GEERT HILLAERT /
Algemeen directeur

geerthillaert@cawoostvlaanderen.be



TINE VANDEBOSSCHE /
HR directeur

tinevandebossche@cawoostvlaanderen.be



ALAIN SLOCK /
Inhoudelijk directeur

alainslock@cawoostvlaanderen.be

BESTUURSORGaan

Kris Coenegrachts (voorzitter), Charlotte Colman, Gerry Van de Steene, Guido van de Pontseele, Kathelijne Winderickx, Kathleen Van Haute, Mark Block, Sara Goossens, Thomas Vervaet

OPGEKLOPT

JONGLEREN OP DE RAND VAN JEZELF

Elk jaar, van 1 tot 10 oktober, staat mentale gezondheid extra in de kijker. Het doel? Zorgen dat we erover praten. Dat het oké is om niet altijd oké te zijn. En dat goed in je vel zitten net zo belangrijk is als een gezond lichaam.

In het ritme van volle agenda's, to-dolijstjes en eindeloze deadlines, verliezen we ons mentaal welzijn soms uit het oog. Alsof we onze innerlijke rust inruilen voor een constante race naar 'meer, sneller, beter'. Zonder eens pauze te nemen om adem te halen! Maar laten we dat eens doen ... Stilstaan, bij het waarom van een gezonde geest. En waarom dat zo cruciaal is als een gezond lichaam.

Stel je voor: je bent als een acrobaat op een strak gespannen koord, jonglerend met werk, familie, sociale verplichtingen en die Netflix-serie waar iedereen over praat. Het is een prestatie op zich om alle ballen in de lucht te houden, zonder van het koord te vallen. Maar wat als je even stopt met jongleren en een moment neemt om te ademen?

Mentaal welzijn is niet louter het bijproduct van een zen-wandeling op zondagochtend (hoewel dat ook helpt!). Het is de hoofdact die ons in staat stelt om de uitdagingen van het dagelijks leven aan te gaan met veerkracht en helderheid. Het is de innerlijke stem die zegt: "Het is oké om nu even voor jezelf te kiezen. Neem een stap terug en zorg voor jezelf."

Wanneer het leven je een curveball toegooit – en laten we eerlijk zijn, dat doet het vaak – is mentale veerkracht onze superkracht. Het stelt ons in staat om te buigen zonder te breken, om tegenslagen te zien als leermomenten in plaats van als eindes. Het is niet de afwezigheid van stress, maar de capaciteit om ermee om te gaan wat écht telt.

En het goede nieuws? Je hoeft het niet alleen te doen. Door open te zijn over hoe het écht met ons gaat, maken we ruimte. Voor verbinding. Voor begrip. Voor steun. En dat maakt ons allemaal sterker.

Dus, blij jongleren en balanceren. Met een glimlach en geregeld ook een knipoog naar jezelf. Wetende dat een gezonde geest ons de kracht geeft om echt te schitteren, in alle aspecten van het leven.

Noël Callebaut
Stafmedewerker

fondsenwerving en communicatie
noelcallebaut@cawoostvlaanderen.be
09 432 00 60



“HET CAW HEEFT ME ÉCHT RECHTGEHOUDEN”

Annabelle – niet haar echte naam – is mama van drie kinderen en sinds 2024 gescheiden. Maar haar verhaal begon al eerder. “Twee jaar voor mijn scheiding zat ik al helemaal vast. Ik voelde me ontzettend slecht, maar kon er met niemand over praten. Tot ik online iets las over het CAW. De drempel was hoog, maar ik ben er toch binnengestapt.”

Bij het onthaal werd er geluisterd, écht geluisterd. “Ik begon meteen te huilen. Eindelijk hoorde iemand me. Die medewerker verwees me door naar een begeleider en zo startte ik met gesprekken binnen het PRW-traject, wat staat voor persoonlijk relationeel welzijnswerk. Ik zat toen nog in mijn relatie.”

Later stapte Annabelle over naar een CAW dichterbij huis. “Er was een lange wachtlijst, maar toen de situatie thuis escaleerde, hebben ze me er toch tussen genomen. Gelukkig maar, want het was niet meer houdbaar. Ook een arts trok toen aan de alarmbel.”

Bij het CAW kreeg ze een vaste psychologe. “Zij was én is nog steeds mijn rots in de branding. Ze luisterde niet alleen, ze gaf me ook de woorden die ik nodig had: dat ik dit niet zomaar moest laten gebeuren. Ik kon haar altijd mailen, en ze reageerde altijd snel.”

Na de scheiding volgden zij en haar ex bemiddeling en ouderschapsbegeleiding bij het CAW. “Maar dat werd stopgezet. Communicatie met hem bleek onmogelijk.”

In die periode voelde Annabelle zich vaak onzichtbaar. “De aandacht ging – terecht – naar de veiligheid van de kinderen, maar ikzelf raakte wat op de achtergrond. Gelukkig bleef mijn begeleidster er. Ze ging zelfs mee naar de sociale politie. Dat is volgens mij niet vanzelfsprekend, maar ze deed het gewoon. Dat vergeet ik nooit.”

De thuissituatie blijft moeilijk. “De kinderen klampen zich aan mij vast wanneer ze naar hun papa moeten.” Intussen loopt haar begeleiding verder, vooral online. “Beter dat dan niets. In het CAW volgde ik ook de cursus Veerkrachtig ouderschap na scheiding. Het samenzijn met andere ouders was verrijkend. Vooral het contact met de mannen in de groep opende mijn ogen.”

Tot slot heeft Annabelle nog een wens: “Ik zou het een enorme meerwaarde vinden mocht het CAW praatgroepen oprichten, specifiek voor mensen in een periode na scheiding. Lotgenotencontact kan echt een verschil maken.”